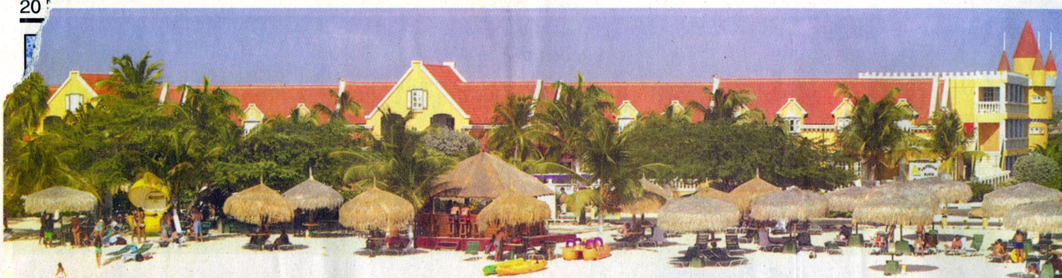


Amsterdam Manor: één grote familie

Het Amsterdam Manor Beach Resort aan de Eagle Beach op Aruba, met zijn opvallende koloniale uitstraling, wordt sinds de oplevering van het hotel in 1989 gemanaged door de familie Van Schaijk. Al sinds die begintijd worden de gasten verrast door de persoonlijke benadering en keren daarom steevast terug. Jaar in, jaar uit boeken dezelfde vakantiegangers dit huiselijke oord aan één van Aruba's mooiste stranden. Voordat de gasten weggaan is er soms al geboekt voor het volgende jaar.

"We onderscheiden ons van andere hotels door onze betrokkenheid bij de gasten", licht Jurgen van Schaijk (42) toe, die het hotel runt sinds hij begin jaren negentig de dagelijkse leiding van vader Piet (66) overnam. "Overal worden fouten gemaakt maar het verschil is de manier van oplossen. Luisteren naar wat je gasten zeggen. Als iemand voor ons een opmerking of vraag heeft, luisteren we en gaan we meteen op zoek naar een oplossing. Zoals die keer dat iemand draadloos op zijn computer wilde kunnen internetten. Regelden we een paar antennes en klaar."

De betrokkenheid van de telgen Van Schaijks verdwijnt niet met het pensioen. Dat bewijst Piet van Schaijk die het niet kan laten om vaak in 'de Manor' te zijn. Als hij daar rondloopt bij het zwembad, of personeel gedag zegt bij de restaurants van het hotel, Mango's en Passions, wordt hij voortdurend begroet door gasten die hem kennen. En daar neemt hij alle tijd voor. Daarna wandelt hij even door naar de receptie om op de hoogte te blijven van de nieuwste ontwikkelingen. Maar alles weten, doet hij wel, want nadat hij aanvankelijk een jaar 'rust' had genomen, was hij de laatste maanden actief betrokken bij de grondige renovatie van de 72 kamers van Amsterdam Manor. Samen met Jurgens vrouw Selva, volgens Piet 'een vrouw uit duizenden'.

De kamers kregen nieuwe baden, bedden en keukens, flatscreens voor de bijna vijftig tv-kanalen, Wi-Fi-verbinding, en eigenlijk alles 'wat los en vastzat', net op tijd klaar voor de kerstperiode en het hoogseizoen. "Een safebox waarin het zelfs mogelijk is om apparatuur op te laden", reageert Piet van Schaijk. "En allemaal *top of the line*", garandeert Jurgen van Schaijk. Totale investering: 3,5 miljoen dollar. Veel geld, maar geen riskante onderneming want het hotel zit altijd goed vol met loyale gasten.



Vader en zoon Van Schaijk

Gewaagder was ooit de stap die Piet van Schaijk met zijn vrouw maakte begin jaren tachtig, toen ze voor het eerst op Aruba kwamen. Ze woonden in Nederland waar ze een koffiezaak en 'petit restaurant' hadden, en waren op vakantie naar Aruba gegaan. Thuis hadden ze al eens eerder gesproken over het hebben van een hotel in een warm land. Ze dachten aan Spanje en Portugal, toen ze op Aruba beseften: hé, dit is ook iets. Al vijf maanden later kochten ze een stuk grond. Tijdens hun derde verblijf boekten ze een kamer van het appartementencomplex Camacuri. Hoewel een deel nog moest worden afgebouwd, bleek dat tot hun verrassing te koop te staan. De beslissing was gauw gemaakt, en de twee wisselden elkaar af in het managen van de zaak in Nederland en het gastenverblijf op Aruba. Na een aantal jaar verkochten ze de zaak in Nederland en vestigden zich met hun zoon op het eiland. Daarmee hield het ondernemen niet op. Tijdelijk had Piet van Schaijk een materiaalhandel, toen zich een nog grotere kans voordeed. Bij een voetbalclub leerde hij iemand kennen die gebruik wilde maken van de mogelijkheid om te investeren in een groot hotel. Op Aruba hadden ze door de olieraffinaderij meer hotelbedden nodig. Investeren was vooral ook winstgevend door de *tax holiday* van tien jaar die de overheid verleende. Samen met nog een partner was de deal zo snel gemaakt en de basis voor Amsterdam Manor was gelegd. Eerst was er nog sprake van dat het een *timeshare*-complex zou worden. Van Schaijk: "Totdat we zagen dat de mensen met een *timeshare* er meer aan verdienden dan de investeerders. Reden om er een hotel van te maken, dacht ik." Aandelen werden teruggekocht en de familie Van Schaijk nam het management op zich. Nog geen twee jaar later al, nam 'zoon Jurgen' op 25-jarige leeftijd de leiding over. Tot dan toe werkte hij op een accountantskantoor.

Voor de 'ouwe' Van Schaijk werd dit echter geen pensioen, zoals hij onlangs nog liet zien bij de renovatiewerkzaamheden. En het contact met de gasten verliest hij uiteraard nooit. "Er zijn er die komen om met me mee te golfen in The Links of Tierra del Sol", zegt hij. Piet van Schaijk is een fanatieke sporter; hij fietst, loopt en golft, doet nog mee aan marathons en reed op vakantie in Frankrijk delen van het Tour de France-traject zoals de Alpe d'Huez, de beroemdste bergroute van de tour. Hij probeert zijn zoon mee te krijgen, maar die heeft het vaak te druk met het hotel. En dat is nooit af.

Voor een nieuwe planning van het Amsterdam Manor, heeft Jurgen van Schaijk foto's gemaakt vanuit een helikopter. "Dan krijg je goed inzicht in je terrein, en weet je hoe het land er bijstaat met bijvoorbeeld je bomen", zegt hij. De manager van de familie hekelt andere hoteliers die met bulldozers het terrein gladstrijken en er dan op gaan bouwen. De bossen achter Amsterdam Manor hebben een plaats in de planning. Het hotel staat bekend om zijn toewijding aan Aruba en het milieu. Het heeft als eerste hotel op Aruba zelfs een Green Globe certificaat gekregen, voor onder meer minimaal gebruik van energie, water en natuurlijke hulpbronnen, minimale afvalproductie, werkgelegenheid voor de lokale bevolking en gebruik van milieuvriendelijke producten en services.

Al deze 'milieuaanpassingen' doen uiteraard niets af aan het familiaire en luxe aanbod, verzekeren vader en zoon Van Schaijk. "Omdat we gebruik maken van Amerikaanse nieuwigheden, lopen we voor op wat Europese hotels aanbieden, erg exclusief voor de Nederlanders die wel veertig procent van het totale aantal gasten uitmaken", legt Jurgen van Schaijk uit. "Voor de veertig procent uit Amerika is ook de Europese sfeer een reden om te komen. De mensen die hier werken hebben namelijk geen nummer. En we hebben bitterballen en frikadellen op de menukaart staan, waarin we ons toch onderscheiden van alle andere hotels hier, die allemaal hetzelfde eten aanbieden. Ten slotte is Aruba zelf een fantastisch goed product met zijn mooie stranden, aardige mensen en wilde Noordkust. Afwisselend dus. In april was ik in Suriname. Heel mooie natuur, maar na twee, drie uur in een bootje wist je ook wel wat er weer aankwam na de volgende bocht van de rivier."

